

ÁREA TEMÁTICA II: Direito à Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social

O BIBLIOTECÁRIO E A EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Erica dos Santos Resende
Bibliotecária e Mestre em Educação
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
Av. Pasteur 250 Fundos CEP 22295-900 Praia Vermelha – RJ – BRASIL
www.ufrj.br
ericare@gmail.com

RESUMO

Este artigo tem o objetivo de relatar a importância do bibliotecário no serviço de referência em bibliotecas universitárias nos dias atuais com as novas possibilidades de atendimento facilitadas pelo uso das tecnologias. Aborda o serviço de referência na visão de Grogan e os novos nomes utilizados para o mesmo serviço oferecido hoje com as facilidades proporcionadas pelo uso destas novas tecnologias. A competência informacional é fundamental para que o bibliotecário realize suas funções com sucesso e esta se adquire nas interações com a comunidade acadêmica e com as tecnologias disponíveis. Este é o desafio para os bibliotecários conhecer e utilizar ferramentas que proporcionam agilidade ao processo do serviço de referência e “Poupar o tempo do leitor” de acordo com a quarta lei de Ranganathan.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual. Bibliotecário. Biblioteca universitária.

INTRODUÇÃO

Os serviços oferecidos em bibliotecas universitárias dependem como qualquer tipo de serviço de uma demanda que neste ambiente é a comunidade acadêmica, no entanto, muitas vezes, é necessário que os profissionais da

informação divulguem, ou seja, criem esta demanda. Parece clara e objetiva a função de uma biblioteca universitária, mas não é, em muitas vezes esta se torna apenas um apêndice no ambiente acadêmico. Muitos alunos têm o primeiro contato com a biblioteca quando ingressam na universidade, porque no Brasil milhares de escolas não possuem bibliotecas e as bibliotecas públicas não exercem o seu papel na sociedade.

É função do bibliotecário apresentar e divulgar a biblioteca e os serviços oferecidos. Nota-se que em algumas áreas do conhecimento, tais como, Tecnologia e Ciências da Saúde, por necessitarem de uma bibliografia mais especializada a biblioteca é utilizada com maior frequência na busca de informações principalmente em bases de dados internacionais.

Em outras áreas do conhecimento, tais como Filosofia, Ciências Humanas e Sociais em que existe uma bibliografia tradicional o uso da biblioteca limitado ao empréstimo de livros e outros documentos em formato de papel e neste ponto a biblioteca ainda precisa competir com a xerox. Esta é uma concorrente de peso da biblioteca, pois alguns alunos afirmam ao concluírem o curso que nunca utilizaram a biblioteca porque tudo o que precisavam estava na xerox ou no Google. Aliás o Google é citado também como outro concorrente do uso da biblioteca e já se usa a expressão basta “dar um Google” para localizar a informação desejada. Não deixando de lado as potencialidades desta ferramenta de busca, mas é necessário cautela ao mencionar que todas as informações podem ser recuperadas no Google. Este artigo tem o objetivo de relatar importância do bibliotecário no serviço de referência em bibliotecas universitárias nos dias atuais com as novas possibilidades de atendimento facilitadas pelo uso das tecnologias disponíveis.

O BIBLIOTECÁRIO E A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Em 2003 Milanesi escreveu um artigo intitulado “A formação do informador” em que revela a preocupação com a formação dos bibliotecários voltada para as técnicas e no momento da atuação profissional aplicava o que ele chama de “uma espécie de kit capaz de resolver quaisquer problemas”, e que “deveria se adaptar às mais diversas situações” (MILANESI, 2002, p.5). Este kit

era utilizado independente de sua eficácia, ou seja, apresentava regras a serem seguidas, independente das exigências dos contextos em que intervinham os profissionais. O fundamental para a aplicação dos conhecimentos adquiridos na universidade num curso de Biblioteconomia é conhecer o ambiente onde será desenvolvido algum trabalho e a maneira de conhecer seus usuários, ou melhor, toda a comunidade acadêmica é no setor de referência.

Os bibliotecários precisam participar de aulas inaugurais, defesas de dissertações e teses, ir até os usuários e não apenas esperar que eles venham até a biblioteca. Ir até os usuários pressupõe também utilizar as novas possibilidades de comunicação com as redes sociais, como por exemplo, o uso do twitter e a criação de blogs para divulgar informações de forma mais direta, objetiva e atrativa para este novo público.

O bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias precisa estar apto a resolver problemas e esta aptidão é obtida por meio das competências (DUDZIAK, 2003) que este profissional precisa adquirir para lidar com as novas possibilidades de atendimento aos usuários deste tipo de biblioteca. Lau (2008, p. 27) afirma que “o desenvolvimento das habilidades informacionais deve ser entendido como a articulação entre o conteúdo, a estrutura e a seqüência do currículo”.

A atuação do bibliotecário ao ensinar aos usuários como encontrar, avaliar e utilizar a informação é uma maneira de otimizar o seu próprio tempo. A orientação destes sujeitos não pode se limitar a localização das fontes de informação e sim a busca e o uso destas fontes. Este papel de facilitador é um desafio que Lau (2008, p.32) propõe “os bibliotecários devem ser capacitados na busca das oportunidades para aprender ou melhorar suas habilidades como facilitadores de aprendizagem”.

Nas bibliotecas universitárias a competência informacional (DUDZIAK, 2003) precisa ser aplicada como instrumento de educação de usuários dos diversos serviços oferecidos e também na capacitação dos bibliotecários nas diferentes ferramentas informacionais. O aprender a aprender ainda é o objetivo da competência informacional e o desafio nesta sociedade da informação (DUDZIAK, 2008). Campos (2002) ao estudar as leis de Ranganathan menciona na 4ª lei que é “Poupe o tempo do leitor” que o bibliotecário, além de ser um

dinamizador, precisa ser um agilizador de informação e as discussões a respeito destas atividades, sempre incentivando o profissional da informação a ter a coragem de criar novas formas de organização, e de quebrar paradigmas já estabelecidos.

O profissional e o espaço de atuação, ou seja, o bibliotecário e a biblioteca universitária precisam ser analisados e compreendidos. O primeiro antes de ser um educador precisa também ser um educando e despertar para as novas possibilidades de atuação profissional que surgem a cada dia, proporcionados ou não pelas tecnologias da informação. O segundo que não se pode esquecer que “A biblioteca é uma organização em crescimento” citado na 5ª lei de Ranganathan e com isto é passível de adaptações e possibilidades infinitas. O bibliotecário que atua em bibliotecas universitárias necessita estar ciente que ele é parte do processo de ensino-aprendizagem da comunidade acadêmica e como educador precisa ensiná-los a aprender a aprender. Esta fala é citada na ALA (American Library Association) como principal objetivo da competência informacional independente do ambiente onde o profissional da informação possa estar inserido.

DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA AO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL (SRV)

O serviço de referência é “uma arte e a única maneira de apreendê-la é exercendo-a”. Grogan (1995, p. 2) afirma isto logo no início de seu livro “A prática do serviço de referência” e ao final do livro complementa que mesmo com os progressos da tecnologia da informação, o serviço de referência continua sendo uma arte. Arte esta que além do componente bibliográfico do serviço de referência necessita da análise do elemento humano e de sua natureza intrínseca, estes dois componentes englobam tudo o que a entrevista de referência abrange.

A definição utilizada por Grogan (1995, p. 2) de serviço de referência é “a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informações”. Este é postulado como o mais importante para a atuação do bibliotecário continua hoje com todas as possibilidades informacionais e com o

mesmo objetivo que é o de responder as questões dos usuários, no entanto, alguns profissionais ainda se posicionam resistentes às novas tecnologias e suportes disponíveis para a velha informação que era tão cobiçada e revolucionária na época de Gutenberg e da invenção da imprensa de tipos móveis. A mudança aconteceu apenas no suporte, localizar e disponibilizar informações atendendo ao que Grogan chamava de processo do serviço de referência, onde este só terminava quando o bibliotecário satisfazia a necessidade de informação do usuário, ou seja, respondia a pergunta inicial, mesmo que depois de uma exaustiva pesquisa o resultado fosse negativo, fato este, que muitas vezes é importante para o pesquisador, pois revela uma lacuna no assunto pesquisado.

Alguns autores (ALVES; VIDOTTI, 2006; BOTTARI; SILVA, 2007; MACIEIRA; PAIVA, 2007; MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006; MARDERO ARELLANO, 2001) têm se dedicado ao estudo da evolução do serviço de referência em diversas bibliotecas e apontam as vantagens para usuários e bibliotecários, pois a agilidade que é possível pelo uso das tecnologias permite a entrega da informação e a troca de informações de forma ágil e atualizada.

O termo serviço de referência realizado com a ajuda destas novas ferramentas vem sendo chamado de Serviço de Referência Virtual (SRV), pois segundo Bottari e Silva (2007, p.2) utiliza recursos eletrônicos no seu processo de comunicação com o usuário, para assisti-lo em suas pesquisas.

Existem vários trabalhos que utilizam termos semelhantes para indicar o mesmo serviço, tais como, Serviço de referência digital, Referência virtual, Referência digital, Serviços de informação na internet, Referência em tempo real, Serviço de referência on-line. Todos na verdade com o objetivo prestar serviço de referência com a ajuda das tecnologias disponíveis num menor tempo possível. Alves e Vidotti (2006) utilizam o termo Serviço de Referência e Informação digital (SRID) com a finalidade de indicar as possibilidades deste serviço.

Os serviços avançados de referência e informação digital podem ser classificados também pela sua capacidade de sincronia, como assíncronos e síncronos. Entre os serviços assíncronos destacam-se os correios eletrônicos (e-mail), formulário na *web*, *Frequently Asked Questions- FAQ's*; quanto aos serviços

síncronos, distinguem-se o *chat* e a videoconferência. Outro tipo de SRID são os “*call center softwares*”⁴, que são programas elaborados especialmente para o SRID e podem ser customizados, para atender às necessidades do serviço. (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 4)

Os serviços que podem ser oferecidos, como já dito, são os mesmos e a mudança está no uso de ferramentas que agilizam este atendimento. Estas irão proporcionar a sincronia como afirmado acima por Alves e Vidotti (2006).

O email como canal de informações e como possibilidade de tirar dúvidas sobre o funcionamento da biblioteca. É simples e muito importante, pois ao responder um email o bibliotecário pode fazer de qualquer lugar não necessariamente do espaço físico do setor de referência. Neste caso qualquer bibliotecário capacitado pode responder a dúvidas de seus usuários. Este bibliotecário pode ser um bibliotecário do processamento técnico ou de outro setor qualquer. Todos precisam conhecer os serviços que oferecem e serem capazes de responder a questões de seus usuários.

No twitter a biblioteca divulga novas aquisições, artigos da área de interesse dos alunos, solicita doações para autores/professores e uma outra função que é importante, mas que poucos observam. Com os seguidores e os seguidos do twitter é possível saber o que está acontecendo naquele meio e perceber necessidades e oferecer serviços especializados quando necessário. Permite verificar o perfil dos seguidores da biblioteca.

O blog apresenta de forma rápida e clara os produtos, os serviços e as inúmeras possibilidades oferecidas pela biblioteca. Além da divulgação de textos curtos que sejam de interesse da comunidade acadêmica e permite uma atualização mais rápida das atividades e da própria vida da biblioteca.

Estas ferramentas citadas só possuem razão de existir se as indagações dos usuários forem respondidas. Isto significa que, por exemplo, ao enviar um email para a biblioteca o aluno espera um retorno, mesmo que este seja apenas para informar que o email foi recebido e que em seguida será respondido. Este tempo de resposta também não pode se estender muito, pois perde a razão de ser. Caso a pesquisa não seja bem sucedida o usuário precisa ser informado para que dê prosseguimento a sua pesquisa e/ou solicite uma outra. O mesmo ocorre com o twitter e com o blog não basta colocar os dois no web eles precisam ser

interativos e o cuidado com a informação ali divulgada também é fator de grande importância.

No twitter ao colocar a informação sobre um determinado artigo e/ou a divulgação de uma base de dados é importante, mesmo que em 140 caracteres falar o que é aquele link, pois muitos usuários nem abrem o link. O objetivo não é informação direta? Ao clicar no link o usuário perde tempo e tempo é algo que decisivo na busca de informações.

A implantação de um serviço de referencia virtual depende de um planejamento da gerência da Biblioteca de forma estratégica e a disponibilidade de profissionais interessados em atuar nesta área. Esta é uma atividade dinâmica que requer profissionais antenados com as tecnologias e inovadores no fazer biblioteconômico.

CONSIDERAÇÕES

As ferramentas mudaram, mas a rotina do serviço de referência ainda é a mesma que Grogan afirmava em seus estudos. As novas possibilidades de busca e entrega desta informação não foram “ensinadas na universidade” e o bibliotecário muitas vezes se esconde nesta fala para justificar a não criação destes atrativos para a biblioteca onde atua. A atualização de um profissional da informação é algo que precisa ser buscado pelo próprio profissional, não se ensinava nos cursos de Biblioteconomia do passado, onde Milanesi afirma que o aluno ao concluir o curso levava o tal kit que resolveria todos os seus desafios no ambiente profissional, nem se ensina atualmente nos novos cursos de Biblioteconomia. Os usuários de bibliotecas universitárias podem ser treinados para usufruir dos produtos e serviços oferecidos, criando uma independência para o uso da biblioteca, no entanto os bibliotecários de referência precisam conhecer seus usuários e suas necessidades informacionais.

REFERÊNCIAS

- ALVES, A.P.M.; VIDOTTI, S.A.B.G. O serviço e referência e informação digital. *Biblionline*, João Pessoa, v.2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>. Acesso em: 01 abr. 2011.
- AMARAL, S.A. Gestão da oferta de produtos e serviços em bibliotecas de universidades públicas e privadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2006.
- BOTTARI, C.T.R.; SILVA, N.C. Serviço de referência virtual subsídios para a implantação em bibliotecas brasileiras. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS BRASIL, 2007, São Paulo. *Anais...* São Paulo, 2007. Disponível em: <http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/bottari193.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2011.
- CAMPOS, M.L.A.A. *As cinco leis da Biblioteconomia e o exercício profissional*. 2002. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/biti/mluiza/index.htm>. Acesso em: 05 abr. 2011.
- DUDZIAK, E.A Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>. Acesso em: 10 mar. 2011.
- DUDZIAK, E.A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/123/104>. Acesso em: 02 mar. 2011.
- GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 1995.
- LAU, J. Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente. Tradução Regina Célia Baptista Belluzo. São Paulo, 2008. Disponível em: www.febab.org.br/jesus_lau_trad_livro_comp_v_f.doc. Acesso em: 30 mar. 2011.
- MARCONDES, C.H.; MENDONÇA, M.A.; CARVALHO, S.M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectiva Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2011
- MARDERO ARELLANO, M.A. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2011.